

РОЗНИЧНЫЙ БАНКИНГ В УСЛОВИЯХ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

В.А. Диковицкий, Ю.С. Довбыш, 10«А»

Научный руководитель – М.И. Бухтик, к.э.н., доцент

Полесский государственный университет

На сегодняшний день рынок интеллектуальных услуг можно считать наиболее востребованной сферой развития экономики, однако только внедрение современных технологий в эту отрасль может обеспечить высокую прибыль. Поэтому наиболее важными становится введение новейших достижений в области компьютерных, информационных и коммуникационных технологий, а также интеллектуальных услуг.

Рынок мобильных платежей получил широкое распространение в мире. Согласно исследованию "Рынок мобильных кошельков", опубликованному компанией Allied Market Research, глобальный рынок мобильных платежей к 2020 году достигнет 5,25 млрд. долларов США. Такой стремительный рост будет обеспечен прежде всего благодаря последовательному развитию мобильных кошельков в условиях использования бесконтактной технологии NFC. Наиболее активными игроками рынка станут корпорации American Express, Apple Inc., MasterCard, VISA, AT&T,

Sprint, First Data, BlackBerry, Samsung и Google. Развитие рынка бесконтактных платежей в значительной степени связано с доступностью инфраструктуры. Так, по оценкам исследовательской компании Berg Insight, к 2019 году количество POS-терминалов с поддержкой NFC составит 75 млн. единиц, что будет соответствовать среднегодовым темпам прироста, равным 28,4 процента. В настоящее время лидерами на мировом рынке мобильных платежей являются Apple, Google и Samsung с системами Apple Pay, Android Pay и Samsung Pay соответственно. [1]

Развитие ИК-технологий обеспечивает возможность получения клиентами круглосуточного доступа к необходимой разнообразной информации о банковских продуктах и услугах.

Место Республики Беларусь в мировом экспорте ИКТ-услуг на 1.01.2017 невысокое – 31, но если учесть размеры белорусской экономики и соотнести это значение с долей национального ВВП в мировом ВВП, то можно с уверенностью отметить хорошую конкурентную позицию страны на мировом рынке ИКТ-услуг. За последние годы структура ИКТ-услуг претерпела, значительные изменения, так Беларусь за последние пять лет переместилась с 46 на 31 место из анализируемых 115 стран. [2]

Перечень услуг, предоставляемых банками дистанционно, постоянно увеличивается, причем как за счет включения в него новых услуг, которые ранее предоставлялись только в офисе, так и за счет появления новых удобных сервисов, которые делают для клиентов банковское обслуживание все более комфортным. Помимо непосредственно обслуживания клиентов современный банк на основе возможностей сети Интернет и мобильной телефонии может получать и распространять необходимую информацию для продвижения своих продуктов и бренда, для привлечения внимания и изучения реакции клиентов.

Согласно стратегии развития цифрового банкинга в РБ на 2016–2020 годы, приоритетная цель – взаимодействие банков, их клиентов, республиканских органов государственного управления и коммерческих организаций посредством электронных каналов коммуникаций, а также:

- формирование условий для: создания новых цифровых продуктов и услуг, предоставляемых банками, цифровых каналов продаж, повышения количества и качества финансовых цифровых услуг для населения;
- увеличения количества активных пользователей СДБО, а также продуктов и услуг, доступных клиентам – физическим и юридическим лицам для получения посредством данных систем;
- внедрения мирового передового опыта в сфере цифрового банкинга; обеспечения прозрачности проведения банковских операций; минимизации издержек физических и юридических лиц при получении услуг, оказываемых банками, а также снижения операционных расходов банков при оказании данных услуг.

Преимущества и недостатки ДБО

Преимущества:

- банки открывают разнообразные возможности своим клиентам (следить за счетом и управлять им on-line, производить переводы, устанавливать лимиты по карте, пополнять счета, конвертировать валюту, осуществлять платежи и т.д).
- посещение офиса банка сводится к минимуму, таким образом, оптимизируется штатная численность банковского персонала, уменьшается количество пунктов обслуживания (сводится к минимуму арендные платежи и административно-хозяйственные, инкассационные расходы)
- снизив издержки, банк может позволить привлечение клиентов на обслуживание через ДБО путём выплаты cash-back.
- безопасность совершения операций (применения дополнительных способов подтверждения совершаемых действий непосредственно владельцем счёта).

- полная прозрачность банковских операций

Недостатки:

- отсутствие межличностного контакта между служащим банка и клиентом;
- отсутствие возможности совершения банковских операций без идентификации личности;
- обязательное наличие банковской платёжной карточки и регистрация в каналах ДБО.

Проблемы, тормозящие развитие ДБО:

- уязвимость сетей;
- сравнительно низкий уровень использования клиентами цифровых каналов при взаимодействии с финансовыми организациями;

- квалификация персонала, задействованного в сфере информационно–коммуникационных технологий;
- малая доля отечественных информационных технологий в данной области экономики, в части удешевления банковских продуктов;
- отсутствие слаженной работы между отдельными информационными секторами (коммерческими и государственными). [3]

Перспективы развития ДБО в Республике Беларусь:

- совмещение телефонной sim–карты и банковской карты, решит вопрос идентификации клиента для подтверждения совершаемой операции;
- распространение ДБО в сферы введения персонально направленных способов предоставления различных услуг;
- развитие ДБО при совершении небанковских операций в различных предприятиях торговли и сервиса;
- автоматизация консультирования за счет систематизации стандартных вопросов, создания обучающих программ в игровой форме, внедрения роботов и т.д.
- усиление безопасности, путём предоставления пользователям уверенности в защищенности их банковского счета от злоумышленников.

Согласно проведённому исследованию, для упрощения совершения банковских операций с помощью каналов ДБО, необходимо развитие сектора информационных услуг и их максимальное внедрение в различные сферы экономики, банковской системы для более полного удовлетворения потребительского спроса на данный вид услуг.

Однако потенциал данного сектора, существенно зависит и от кадровой политики государства, подготовки и включения высококвалифицированных специалистов во все сферы народного хозяйства. Мало иметь видение развития цифровых технологий как в макроэкономических условиях в целом, так и для личных банковских расчётов в частности, крайне необходимо уметь применить максимум своих знаний в практической плоскости, внедрить революционные идеи на благо общества и государства.

Список использованных источников

1. Стратегия развития цифрового банкинга в Республике Беларусь на 2016–2020 годы [Электронный ресурс]//Национальный банк Республики Беларусь. – Режим доступа: <http://www.nbrb.by/Legislation/documents/DigitalBankingStrategy2016.pdf>. – Дата доступа 1.04.2018 г.
2. Бухтик М.И. SWOT–анализ развития рынка интернет–страхования в Республике Беларусь / М. И. Бухтик // Современные аспекты экономики: научный журнал. – 2016. – № 11 (231). – С. 38–44.
3. Основные преграды развития импортозамещения в области информационных технологий [Электронный ресурс]//Молодой учёный. – Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/112/28435/>. – Дата доступа 1.04.2018 г.